

3. Программы лояльности клиентов: принципы, характеристики, разработка [Электронный ресурс] // Trade marketing: URL: <http://trademarketing.ru/node/392> (дата обращения 17.01.2017)

4. Пять правил программ лояльности клиентов [Электронный ресурс] // Лаборатория рекламы, маркетинга и Public Relations: URL: <http://www.advlab.ru/articles/article630.htm> (дата обращения 17.01.2017)

Н. А. Крамаренко, Д. Н. Путилов

ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ТУРИСТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ В ГОСТИНИЦАХ ЕКАТЕРИНБУРГА

В статье описываются промежуточные результаты исследования инфраструктуры гостиниц Екатеринбурга, которое было проведено студентами Екатеринбургского торгово-экономического техникума совместно с председателем Свердловского регионального общественного движения инвалидов «Доступная среда всем» О. В. Небесной в 2016 г. Целью исследования стало выявление доступности общественных зон и номерного фонда гостиницы для размещения туристов с ограниченными физическими возможностями, а объектом – гостиницы Екатеринбурга, имеющие номера, адаптированные к их потребностям. Для проведения исследования был разработан оценочный инструмент с учетом требований ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» и потребностей инвалидов.

На основании проведенного исследования был сделан вывод о том, что при создании доступной среды гостиницам следует обратить внимание на требования нормативных документов, потребности различных категорий инвалидов, вопросы безопасности, возникающие при обслуживании «особых» гостей. Также гостиницам рекомендуется придерживаться принципов универсального дизайна и организовать подготовку персонала для адекватного обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями.

На основании результатов проверки гостиниц были разработаны рекомендации по адаптации материально-технической базы гостиниц и улучшению работы персонала. Исследование будет продолжено в 2017 г.

Ключевые слова: гостиница, доступная среда, доступный туризм, инклюзивный туризм, лица с ограниченными физическими возможностями, универсальный дизайн.

PROBLEMS OF FORMING AVAILABLE AREAS IN HOTELS FOR PHYSICALLY CHALLENGED TOURISTS IN YEKATERINBURG

This article is about intermediate results of the research of infrastructure of some hotels in Yekaterinburg. It was done by the students from the college of trade and economics prepared it with chairman of the Sverdlovsk regional social movement of disabled «Available environment for everyone» Olga Nebesnaya in 2016.

The purpose of this research was is the detection of availability of public places and the hotel room capacity for physically challenged people's accommodation. The object of research was the hotels with rooms for disabled people.

Foe this research was developed evaluation toolkit. It was developed with the regulations and need of person with disabilities. As conclusion to the research, we recommend the hotels: - to comply with the requirements of normative documents, to ensure the needs of persons with disabilities of various categories; - safety precautions are required when servicing disabled people; - to endeavor to adopt the principles of universal design; - staff training to disability service.

After inspection of hotels, recommendations for the adaption of material base and improving the staff for better disability service. The research will be continued in 2017.

Key words: hotel, the available area, available tourism, inclusive tourism, physically challenged people, universal design.

В современном мире все большее количество людей предпочитают путешествовать с целью отдыха, профессионального роста и самопознания, вести активный образ жизни. Данной тенденции придерживается не только основная масса населения, но и туристы с ограниченными физическими возможностями. В России около 13 миллионов инвалидов, 40% из которых люди младше 40 лет, граждане с активной жизненной позицией, стремящиеся вести полноценный образ жизни [6]. За последние 10 лет отмечена динамика роста в данном сегменте туристического рынка. Люди с ограниченными физическими возможностями все чаще хотят путешествовать, изучать новые страны и города, хотя даже за рубежом эта область туризма не до конца освоена и по сей день [5]. В отношении такого рода путешествий обычно употребляется понятие «доступный туризм», или «инклюзивный туризм», которое подразумевает доступность туризма для всех в плане приспособления инфраструктуры туристических центров и объектов туристского показа к различным нуждам всех людей, в том числе инвалидов, пожилых, их опекунов и членов семей, людей с временными ограниченными возможностями, семей с маленькими детьми [7]. Спектр потенциальных потребителей гостиничных услуг, путешествующих в рамках «доступного туризма», оказывается, таким образом, достаточно широким, поэтому индустрии гостеприимства необходимо приложить все усилия, чтобы не потерять такой значительный сегмент рынка.

Наличие таких услуг необходимо еще и потому, что в России, в том числе, и в Екатеринбурге, проходит все большее количество международных мероприятий, в которых могут принять участие люди с ограниченными возможностями здоровья. Например, Первый всемирный конгресс людей с ограниченными возможностями здоровья, который планируется провести в Екатеринбурге в сентябре 2017 года. Одна из целей Конгресса – посмотреть на инвалидность как на источник развития новых социальных способностей личности, которые крайне необходимы сегодняшнему миру. Другая задача – дать людям с инвалидностью возможность самим активно участвовать в создании инклюзивного общества [8]. Также стоит упомянуть Чемпионат мира по футболу 2018 года. В рамках подготовки к этому мероприятию уже идет процесс формирования доступной среды для гостей города [9].

Вместе с тем можно говорить о том, что на сегодняшний день существуют определенные проблемы в формировании доступной среды в гостиницах Екатеринбурга, учитывающей потребности туристов с ограниченными физическими возможностями. Большинство гостиниц города не имеет инфраструктуры, адаптированной к потребностям инвалидов. Лишь восемь гостиниц позиционируют себя как средства размещения, предлагающие услуги этому сегменту путешественников. Но и в этом случае при проектировании элементов доступной среды оказываются неучтенными потребности людей с ограниченными физическими возможностями, а также требования нормативных документов. Персонал гостиниц также не всегда имеет представление о специфике обслуживания инвалидов. Исходя из этого, следует, что необходимо совершенствовать работу гостиниц по созданию доступной среды для людей с ограниченными физическими возможностями.

Для решения указанных проблем авторами статьи совместно с председателем Свердловского регионального общественного движения инвалидов «Доступная среда всем» О. В. Небесной в 2016 году было проведено исследование инфраструктуры гостиниц Екатеринбурга на предмет доступности общественных зон и номерного фонда гостиницы для размещения туристов с ограниченными физическими возможностями. В рамках исследования были проинспектированы гостиницы Екатеринбурга, которые имеют номера, адаптированные к потребностям инвалидов. На конец 2016 года были изучены следующие гостиницы: «Гранд Авеню», «Московская горка», «Hyatt Regency Ekaterinburg Hotel», «Novotel Екатеринбург Центр».

Для проведения исследования был составлен чек-лист, по которому оценивались внешняя среда и входная группа, общественные зоны, предприятия питания, номерной фонд гостиниц. Чек-лист составлялся с учетом требований нормативных документов, регламентирующих процесс формирования доступной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями.

Прежде всего, стоит отметить ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» [1], в котором описано, какими должны быть пешеходные зоны движения, требования к инфраструктуре и оборудованию гостиниц. Среда действия данного документа – это здание гостиницы, а регламентирует он правила проектирования гостиницы с учетом удобства для инвалидов.

Также были использованы требования СП 35-101-2001 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения» [4]. В данном документе прописаны указания по проектированию доступной среды в средствах размещения. Одним из достоинств данного документа является разделение требований по четким критериям (доступность, безопасность, информативность, комфортность), что делает его удобным в работе.

Информация для чек-листа была взята и из требований СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», СП 35-102-2001 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам» [2, 3]. Ссылаясь на эти документы, люди с инвалидностью смогут отстаивать свои права, а отельеры претендовать на звание гостиниц, которые действительно способны принимать гостей с ограниченными возможностями, предоставляя при этом все необходимые услуги.

Однако стоит отметить, что при проектировании чек-листа информация, представленная в описанных выше документах, была скорректирована с учетом пожеланий и потребностей самих инвалидов. Одной из претензий лиц с ограниченными физическими возможностями к правилам и требованиям, изложенным в нормативных документах, можно считать нарушение концепции «универсального дизайна». Из-за выполнения некоторых требований могут быть нарушены стиль гостиницы, ее эстетика (например, в связи с размещением слишком ярких, желтого цвета опознавательных знаков для слабовидящих). Несоблюдение требований «универсального дизайна» может привести к ощущению дискомфорта от пребывания в номере человека, не имеющего инвалидности. Таким образом, в реальности наблюдается определенное противоречие между текстом нормативных документов и реальными потребностями и предпочтениями лиц с ограниченными физическими возможностями. Из этого можно сделать вывод, что соблюдение всех правил, прописанных в нормативных документах, в гостинице не всегда возможно и целесообразно. Именно поэтому отельерам будет разумно использовать помощь людей с инвалидностью, которые готовы «протестировать» тот или иной отель на предмет доступности и комфортности.

Исследование каждой гостиницы проводилось по определенной схеме: проверка на основе чек-листа, разработка рекомендаций по улучшению инфраструктуры гостиницы и работы персонала (совместно с О. В. Небесной), отправка рекомендаций руководству гостиницы.

В результате проведенного исследования были сделаны следующие выводы.

Прилегающая территория и входная группа гостиниц, в большинстве случаев, доступны для самостоятельного прохода как инвалидов-колясочников, так и слабовидящих (обязательные наклейки есть почти во всех отелях на стеклянных входных дверях). Специальные парковочные места для людей с инвалидностью есть в гостиницах «Hyatt Regency Ekaterinburg», «Novotel», «Гранд Авеню». Вместе с тем не все гостиницы имеют кнопку вызова (у входной двери отелей «Tenet», «Hyatt Regency Ekaterinburg», «Novotel», «Гранд Авеню» она отсутствует). Наименее доступен для посещения лиц с ограниченными физическими возможностями главный вход гостиницы «Гранд Авеню» (с улицы Ленина): парковочные места не имеют спусков, есть только высокий бордюр. Именно из-за этого О. В. Небесной пришлось ехать по проезжей части по встречному движению, чтобы самостоятельно попасть на тротуар и в гостиницу.

Степень доступности общественных зон гостиниц оказалась различной. Самые адаптированные для лиц с ограниченными физическими возможностями общественные зоны оказались в гостинице «Novotel Екатеринбург Центр». Это единственная гостиница, которая имеет пониженную зону стойки приема и размещения, а также общественный туалет вблизи стойки регистрации, который доступен людям с инвалидностью. Стоит отметить, что почти во всех общественных зонах «Novotel Екатеринбург Центр» наш эксперт О. В. Небесная смогла передвигаться самостоятельно, без посторонней помощи, что является достоинством данной гостиницы. Затруднения были только с тугими и тяжелыми дверями (что сотрудники гостиницы обещали исправить в ближайшем будущем).

В отеле «Hyatt Regency Ekaterinburg» главной трудностью при перемещении в общественных зонах стало то, что в интерьере отеля используются приглушенные тона, в коридорах бывает достаточно темно, из-за чего туристам с ограниченными физическими возможностями (особенно слабовидящим) тяжело ориентироваться в пространстве. Кроме того, в гостинице отсутствует специально оборудованный общественный туалет, что неприемлемо для гостиницы категории 5 звезд.

Больше всего замечаний по адаптации общественных зон для лиц с ограниченными физическими возможностями получила гостиница «Гранд Авеню»: в холле гостиницы – пандус со слишком крутым градусом подъема и поручнями только с одной стороны (передвигаться по нему можно лишь

в электрической коляске и с помощью персонала), скользкое напольное покрытие, узкие коридоры и дверные проемы (например, оказалось невозможным заехать на инвалидной коляске в общественный туалет), отсутствует маркировка лестниц для слабовидящих. Из плюсов стоит отметить, что в холле гостиницы существует сувенирная лавка, которая доступна для просмотра продукции и ее покупки гостям ограниченными физическими возможностями.

Общими минусами общественных зон большинства проинспектированных гостиниц можно считать отсутствие звукового сопровождения в лифтах (что очень необходимо для людей плохо видящих, но хорошо слышащих), заниженной зоны стойки приема и размещения (кроме «Novotel Екатеринбург Центр»), отсутствие кнопки вызова у входной двери, опознавательных и тактильных знаков в холле и коридорах.

Состояние предприятий питания также вызвало определенные нарекания. В отеле «Гранд Авеню» столы в кафе непригодны для самостоятельного использования людей с инвалидностью (столешница расположена слишком низко), а вход в кафе является слишком узким для инвалидов-колясочников. Практически недоступен для посещения колясочниками и ресторан «Мезон» в «Московской горке».

Хорошие оценки получили предприятия питания гостиниц «Hyatt Regency Екатеринбург» и «Novotel Екатеринбург Центр». Столы и пространство ресторана «Cucina» в «Hyatt Regency Екатеринбург» соответствуют стандартам и удобны в использовании для людей с инвалидной коляской. Вход в ресторан выполнен комфортно, а передвижение по нему не составляет труда, т. к. отсутствуют двери и пороги.

В «Novotel Екатеринбург Центр» ресторан «Olive Brasserie» и лобби-бар удобны, т.к. находятся на первом этаже, в просторном холле гостиницы без дверей и порогов. Размещение и внутренняя обстановка мебели в ресторане соответствует всем нормативам, поэтому гости с инвалидностью могут спокойно и без лишней помощи провести здесь время.

Из общих минусов стоит отметить отсутствие меню для слабовидящих клиентов.

Определенные замечания были получены гостиницами в результате инспектирования номерного фонда. Все гостиницы имеют номера, специально оборудованные для размещения лиц с ограниченными физическими возможностями, однако планировка и собственно оборудование этих номеров свидетельствует о том, что далеко не всегда гостиницы учитывают реальные потребности своих особых гостей.

В гостинице «Гранд Авеню» три номера предназначены для размещения лиц с ограниченными физическими возможностями. Главным минусом этих номеров можно считать сложность передвижения (мало место для разворота, сложно открыть дверь в ванную комнату, порог в ванной комнате),

отсутствие телефона с кнопкой вызова персонала, сложности с перемещением на кровать из инвалидной коляски. Кроме того, при проектировании номера не учтено, что для инвалида-колясочника оконная ручка должна быть понижена.

В «Hyatt Regency Ekaterinburg» два номера оборудованы для гостей с ограниченными физическими возможностями. Спальная зона номеров не вызывает нареканий, за исключением отсутствия съемных поручней для кровати, чтобы человек с инвалидностью смог без труда встать с нее.

В «Novotel Екатеринбург Центр» также имеется два номера для гостей с инвалидностью. В целом номера удобны для самостоятельного проживания, однако входная дверь в номер сделана так, что без помощи сотрудника отеля или сопровождающего гость не сможет открыть дверь.

Говоря о номерном фонде гостиниц, стоит отметить, что согласно СНиП35-01-2001 в гостинице количество номеров для лиц с ограниченными физическими возможностями (или универсальных номеров) должно составлять 5% от общего количества номеров. Этот показатель не выдерживается ни в одной из проинспектированных гостиниц. Однако такая ситуация объяснима: загрузка номеров для инвалидов невысокая, они не всегда востребованы и обычными туристами, поэтому на данный момент выполняют, прежде всего, имиджевую функцию.

Больше всего замечаний исследуемые гостиницы получили по оборудованию ванных комнат и санузлов. С одной стороны, оказались неучтенными различия в возможностях использования такого рода помещений «обычным» и «особым» гостем. Например, в гостинице «Гранд Авеню» многое в ванной комнате было сделано под «обычного гостя»: гостю в инвалидной коляске невозможно самостоятельно дотянуться до фена, полотенец, неудобно пользоваться душем, т. к. отсутствует стульчик. Также абсолютно неправильно была оборудована ванная комната в номере отеля «Московская горка».

В «Novotel Екатеринбург Центр» ванная комната очень комфортна для использования, но для большего удобства инвалидов-колясочников требуется опустить зеркало и раковину.

Также в качестве минуса стоит отметить неудачную конструкцию унитаза в некоторых гостиницах: согласно ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования», унитаз должен быть со смывным бачком (для опоры), а в ряде отелей встречаются последние модели, которые крайне неудобны для людей с инвалидностью.

Кроме того, при оборудовании ванной комнаты и санузла пристальное внимание необходимо уделить вопросам безопасности гостей. В большинстве гостиниц неудобна конструкция и расположение поручней рядом

с унитазом и душем. Так, в гостинице «Hyatt Regency Ekaterinburg» наш эксперт, О. В. Небесная, отметила, что поручни расположены слишком высоко. Кроме того, не было уверенности, что существующие поручни смогут выдержать нагрузку при опоре на них. Также для соблюдения безопасности гостей стоило бы избегать «хилых» и слишком узких пластмассовых стульчиков, прикрепленных к стене в душевой.

В итоге из всех проинспектированных гостиниц самой доступной оказалась гостиница «Novotel Екатеринбург Центр» – как с точки зрения соответствия нормативным документам, так и согласно комментариям О. В. Небесной, председателя организации СРОДИ «Доступная среда всем». Также можно выделить гостиницу «Hyatt Regency Ekaterinburg», получившую чуть больше замечаний, чем «Novotel».

Резюмируя вышеизложенное, можно сказать, что, с одной стороны, гостиницы Екатеринбурга работают над созданием доступной среды. Но, с другой стороны, существуют определенные проблемы, которые не позволяют считать эту среду в полной мере адаптированной к потребностям людей с ограниченными физическими возможностями:

- при создании доступной среды не всегда учитываются требования нормативных документов и специфические потребности инвалидов;
- в большей степени учитываются потребности инвалидов-колясочников, в меньшей – слабовидящих и слабослышащих;
- менее всего требования доступности и безопасности соблюдаются при оборудовании ванных комнат и санузлов;
- в гостиницах редко учитываются принципы универсального дизайна, что позволило бы использовать инфраструктуру гостиницы всем категориям постояльцев и не нарушать ее дизайн;
- персонал гостиниц не всегда готов к обслуживанию «особых гостей», в связи с чем возникает необходимость дополнительной подготовки сотрудников контактных зон гостиницы.

Литература

1. ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. М.: Стандартинформ, 2014.
2. СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001. Введ. 01.01.2013.
3. СП 35-102-2001 Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам. Введ. 01.07.2001.
4. СП 35-101-2001 Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения. Введ. 16.06.2001.
5. Вторая Международная конференция по доступному туризму [Электронный ресурс]: URL: http://www.rusngo.ru/index.php?option=com_article&id=1639:-ii-&catid=54:2011-04-20-09-56-39&Itemid=29&lang=ru (дата обращения 01.02.2017)

6. *Лекарев Г.* О создании доступной среды инвалидов [Электронный ресурс]: URL: <http://www.rosmintrud.ru/social/invalid-defence/250> (дата обращения 01.02.2017)

7. *Маньшина Н.* Россия без барьеров: туризм, доступный для всех – перспективы развития, экономическая выгода и социальная значимость [Электронный ресурс]: URL: <http://sankurtur.ru/press/item/3000/> (дата обращения 01.02.2017)

8. Первый всемирный конгресс для людей с ограниченными возможностями здоровья. Увидеть ценность каждого. Россия-Екатеринбург 2017 [Электронный ресурс]: URL: <http://kongress2017.ru/ru/> (дата обращения 01.02.2017)

9. Чемпионат мира по футболу 2018 года [Электронный ресурс]: URL: http://www.ekburg.ru/world_cup/ (дата обращения 01.02.2017)

Д. А. Шершов

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОПЫТА РЕОРГАНИЗАЦИИ СТАРОПРОМЫШЛЕННОГО РЕГИОНА РУР В РАЗВИТИИ ИНДУСТРИАЛЬНОГО ТУРИЗМА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Статья посвящена исследованию процессов деиндустриализации Рурской области, включающих в себя перепрофилирование промышленных сооружений в культурно-туристических целях, и ставит перед собой задачу определения возможности применения подобного опыта на Урале. Автор дает обобщенную характеристику принятых по реорганизации Рура мер, их результатов и основных туристических объектов, и с помощью компаративного анализа Рура и Свердловской области на предмет наличия возможностей для развития индустриального туризма приходит к следующим выводам: проекты по реорганизации Рура из индустриального региона в культурно-туристический были эффективны и привели к положительному результату; хотя на территории Свердловской области на данный момент невозможно применить данный опыт в полном объеме из-за разницы в протяженности территорий и уровне инфраструктуры, регион обладает большим количеством индустриальных объектов в хорошем состоянии, пригодных к перепрофилированию, следовательно, частичная реорганизация по примеру Рура возможна; таковая реорганизация может стать основой для дальнейшего преобразования региона и в итоге привести к превращению Свердловской области в культурно-туристический центр.

Ключевые слова: индустриальный туризм, Рур, Урал, реорганизация региона, парк Эмшер, деиндустриализация, туризм, Свердловская область.